

โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร

นำเสนอข้อมูล ณ วันที่ 16 สิงหาคม 2561

มติคณะรัฐมนตรี

เรื่อง แนวทางการดำเนินการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ
เสนอโดย กระทรวงมหาดไทย
เมื่อวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2559

- ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐดำเนินการตามแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ รวมทั้งปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้รองรับการดำเนินการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลในการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ
- การจัดทำฐานข้อมูลประชาชนโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เป็นดัชนีจัดเก็บข้อมูลและการปรับปรุงบริการของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจให้รองรับการใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) จำเป็นต้องมีโปรแกรมใช้ในการอ่านข้อมูลจากบัตร และจะต้องพัฒนาระบบเพื่อรองรับการใช้บัตรประชาชนฯ อย่างเพียงพอ

คำสั่ง คสช. ที่ 21/2560

การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ข้อที่ 17
เมื่อวันที่ 4 เม.ย. 2560

“ในกรณีที่ผู้มีอำนาจดังกล่าวประสงค์ได้สำเนาเอกสารนั้นจากผู้ขอรับอนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือผู้ยื่นขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง ให้ผู้มีอำนาจนั้นเป็นผู้จัดทำสำเนาเอกสารดังกล่าวเอง เพื่อประโยชน์แห่งการนี้ห้ามมิให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำสำเนาดังกล่าวจากผู้ขอรับอนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาตหรือผู้ยื่นขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง”

ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 4 ก.ค. 2560

- ให้ส่วนงานบริการประชาชน ลดการใช้เอกสารลดการใช้ทรัพยากรให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทน

มติการประชุมคณะรัฐมนตรี

เรื่อง การขับเคลื่อนแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ
เสนอโดย กระทรวงมหาดไทย
เมื่อวันที่ 4 ก.ค. พ.ศ. 2560

- ให้กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลักร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในการขับเคลื่อนแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐให้บรรลุผลสำเร็จเป็นรูปธรรมรวมทั้งติดตามและประเมินผลการเชื่อมโยงข้อมูลของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเป็นระยะ ๆ ต่อไป

การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยน

ตามนโยบาย Thailand 4.0

เมื่อวันที่ 8 พ.ย. 2560

- มีข้อสั่งการให้สพร. ทำการศึกษารูปแบบและแนวทางในการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐและการจัดตั้งศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ (Government Data Exchange Center: GDx)

การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนา
รัฐบาลดิจิทัล
ครั้งที่ 1/2561 ข้อเสนอของนายกรัฐมนตรี

พรฎ.จัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
(องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561

การประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนปฏิรูปเพื่อ
รองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand
4.0 ครั้งที่ 1/2561

○ มีมติเห็นชอบในการจัดตั้งศูนย์กลาง
แลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ (Government
Data Exchange Center: GDX) เพื่อให้บริการ
เอกสารดิจิทัลแก่หน่วยงานรัฐ

ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
ของรัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการ
แลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัล ภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการ
ให้บริการประชาชนและในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ

○ มีข้อสั่งการให้ สรอ. เก็บพิกัดตำแหน่งจุดบริการ
ภาครัฐเพื่อเป็นข้อมูลตั้งต้นในการจัดทำโครงการ
ยกเลิกสำเนาบัตรประชาชนให้แล้วเสร็จในเดือน
สิงหาคม 2561

○ ให้ส่วนราชการยกเลิกการร้องขอสำเนาเอกสาร
ทางราชการจากประชาชน โดยเริ่มจากการยกเลิก
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนา
ทะเบียนบ้านก่อนภายใน 6 เดือน แล้วขยายผล
ไปยังสำเนาเอกสารทางราชการอื่นๆ ต่อไป

นายกรัฐมนตรีปักหมุด ณ ทำเนียบรัฐบาล
วันที่ 5 มิ.ย. 2561

○ ให้มีการเก็บพิกัดตำแหน่งจุดให้บริการ
ประชาชน

○ นายกรัฐมนตรี สั่งการให้ทุกส่วนราชการปักหมุดระบุพิกัดตำแหน่งทางดิจิทัลกว่า 60,000 จุดทั่วประเทศ

การบูรณาการการทำงานร่วมกัน



- ขับเคลื่อนให้หน่วยงานปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสนับสนุนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดจากข้อจำกัดด้านกฎ ระเบียบ หรือกฎหมายต่างๆ
- ประเมินความพึงพอใจงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ (CITIZENinfo)
- สื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ ไปยังประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ



- ให้คำปรึกษาด้านเทคนิคแก่หน่วยงานให้สามารถเชื่อมโยงกับ Linkage Center ได้
- พัฒนาเครื่องมือ และระบบต่างๆ รวมถึงเครื่องมือการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ
- ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานโครงการ
- สื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ ไปยังประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ



- สนับสนุนเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลทะเบียนราษฎร์ หรือ Linkage Center
- สนับสนุนข้อมูล และการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยกเลิกสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน



หน่วยงานภาครัฐ

- ดำเนินการให้ทุกจุดบริการประชาชนของหน่วยงานยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารทางราชการ
- สื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ ไปยังประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ

ภาพรวมระบบที่สนับสนุนการดำเนินงานโครงการ



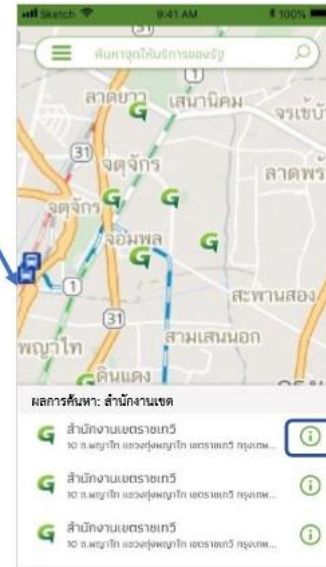
ภาครัฐ

- เป็นเครื่องมือในการติดตามความก้าวหน้าในการยกเลิกสำเนาเอกสาร
- ทราบความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงบริการ

ประชาชน

- แสดงจุดให้บริการประชาชนทั่วประเทศบนแผนที่ และการเดินทางไปใช้บริการ
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ
- บอกสถานะการยกเลิกสำเนา
- บอกความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ
- ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ

ตัวอย่าง: หน้าจอการค้นหา - ค้นหาจุดให้บริการ

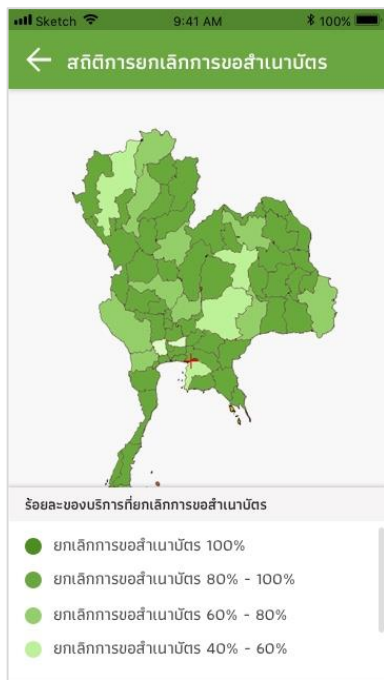


เปิด Google Maps / Apple Maps เพื่อนำทาง

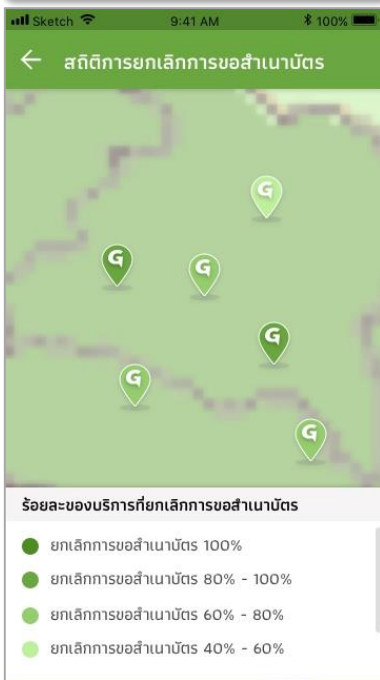


CITIZENinfo : ตัวอย่างหน้าจอการดูสถิติการยกเลิกสำเนา

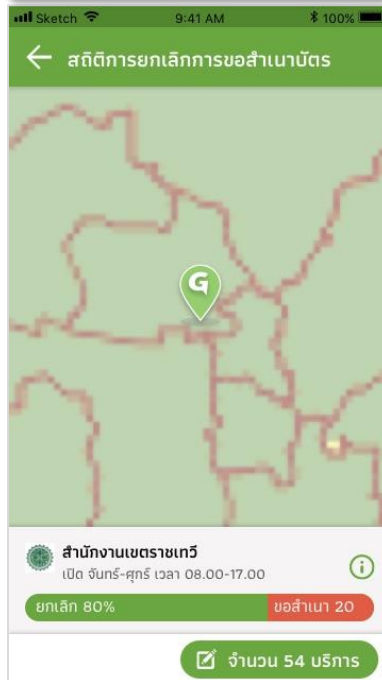
กวดูสถิติแต่ละจังหวัด



ดูสถิติแต่ละจุดให้บริการ



ดูข้อมูลการยกเลิกสำเนาแต่ละบริการ



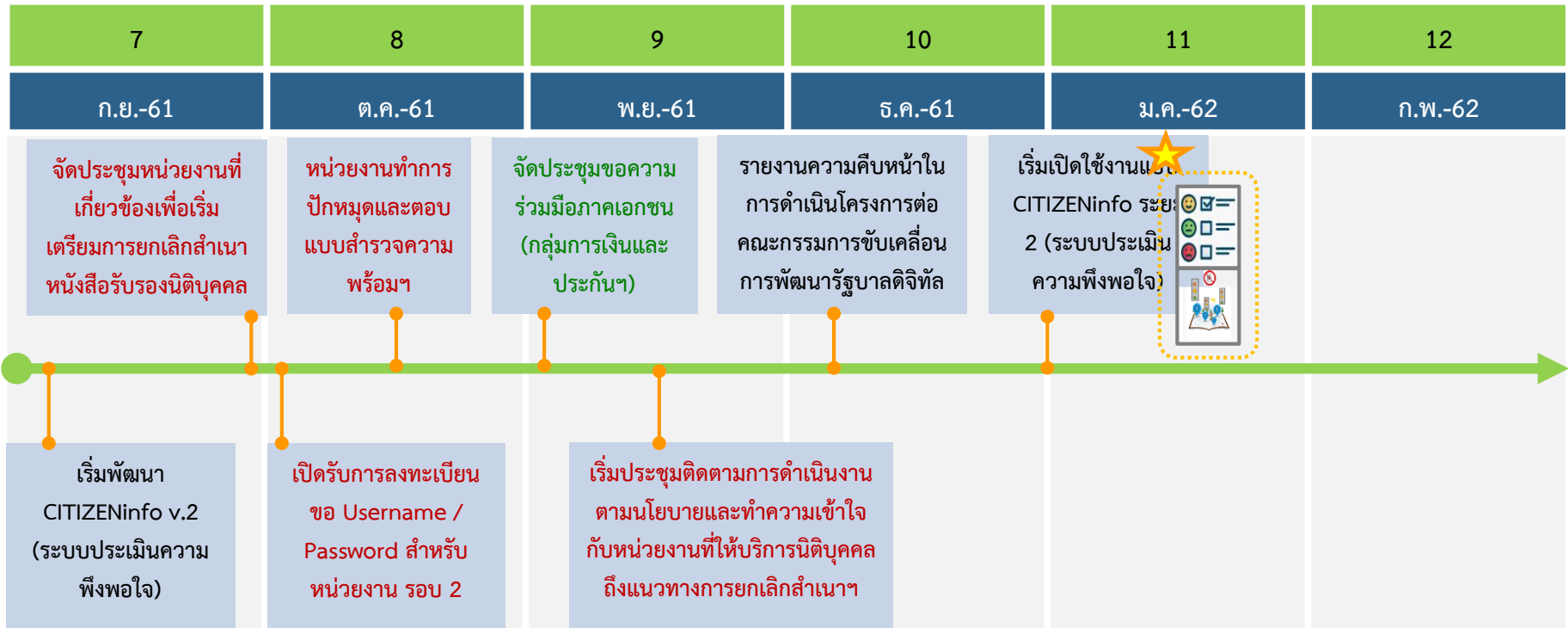
ภาพรวมแผนงานโครงการ

เดือน



ภาพรวมแผนงานโครงการ

เดือน



หน้าเว็บไซต์โครงการ CITIZENinfo

การเข้าสู่ Web Portal : <https://citizen.info.go.th>

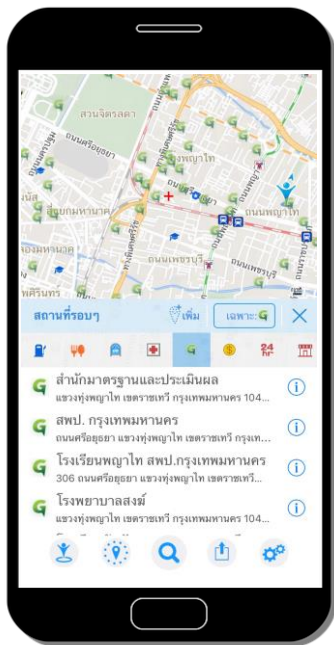
SCAN QR CODE



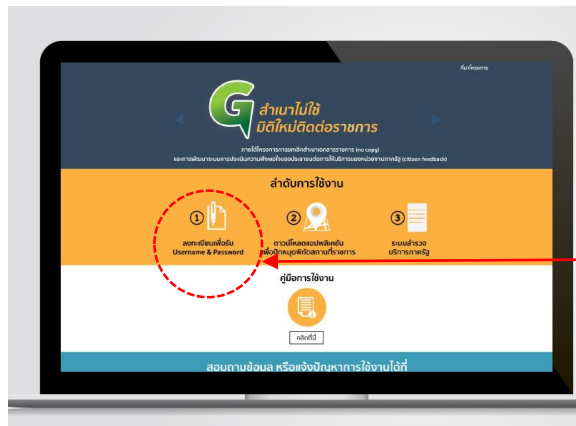
- ▶ ลงทะเบียนเพื่อรับ Username & Password
- ▶ ระบบสำรวจบริการภาครัฐ
- ▶ ตรวจสอบรายชื่อหน่วยงานที่ปิดหมดระยะที่ 1
- ▶ Download รายชื่อหน่วยงานที่ปิดหมด และทำแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว
- ▶ Download ข้อมูลสรุปผลแบบสำรวจการลดสำเนาฯ
- ▶ ประกาศสำคัญโครงการ CITIZENinfo
- ▶ คู่มือการใช้งาน

กิจกรรมปักหมุด

เริ่มต้นกิจกรรมปักหมุด! จุดเช็คอินราชการไทย ไม่ใช่สำเนา



77,963 จุดบริการ
Longdo Map



ระบบลงทะเบียนเพื่อรับ
Username /Password



การเข้าสู่ Web Portal : <https://citizen.info.go.th>

หน้าจอเข้าระบบสำรวจความพร้อม

เข้าสู่ระบบสำรวจ <https://citizen.info.go.th/>



ระบบสำรวจบริการภาครัฐ

เข้าสู่ระบบ (คู่มือการใช้งานระบบ)

User Name พนักงาน

Password

เข้าสู่ระบบ

สรุปสิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการ

- ปักหมุดจุดให้บริการทั่วประเทศ
- ทำแบบสำรวจความพร้อม
- ปรับปรุงบริการเพื่อยกเลิกสำเนา

สรุปความก้าวหน้าในการปิดหมุดและสำรวจความพร้อม

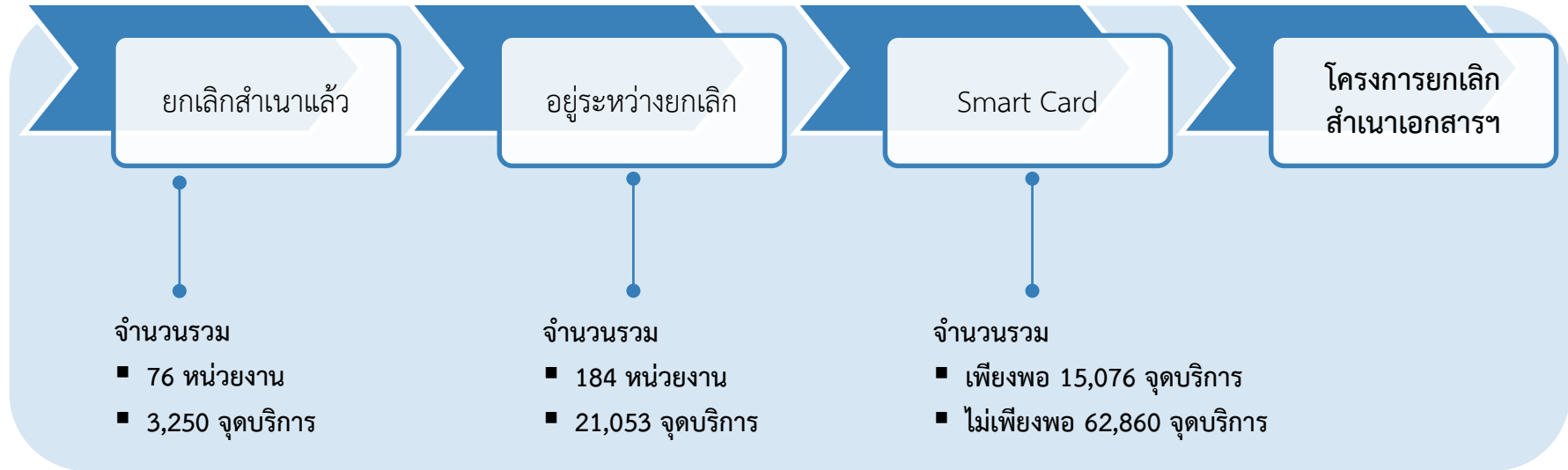
ข้อมูล ณ วันที่ 16-08-2561

จำนวนหน่วยงาน (หน่วยให้บริการ)	จำนวน
1. หน่วยงานที่มีรายชื่อทั้งหมด	77,963 จุดบริการ
2. จำนวนที่ปิดหมุด	39,250 จุดบริการ
3. จำนวนที่ตอบแบบสำรวจ	29,971 จุดบริการ

หมายเหตุ : ข้อมูลรายชื่อหน่วยงานทั้งหมดมาจากระบบคู่มือประชาชน และ สำนักงาน ก.พ.ร.

สรุปข้อมูลจากการสำรวจความพร้อม

ข้อมูล ณ วัน 16-08-2561



** หมายถึง “หน่วยงานภายใต้กระทรวง”

หมายเหตุ : ข้อมูลจำนวนหน่วยงานมาจากระบบคู่มือประชาชน และ สำนักงาน ก.พ.ร.

: จุดให้บริการ หมายถึง จุดให้บริการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น (รวมทั้งที่มีกระบวนการงาน และไม่มีกระบวนการงาน)

สรุปจำนวนหน่วยงานที่ปิดหมดและสำรวจความพร้อมของ กระทรวงวัฒนธรรม

ข้อมูล ณ วันที่ 16-08-2561

จำนวนหน่วยงาน (หน่วยให้บริการ)	จำนวน
1. หน่วยงานที่มีรายชื่อทั้งหมด	209 จุดบริการ
2. จำนวนที่ปิดหมด	160 จุดบริการ
3. จำนวนที่ตอบแบบสำรวจ	176 จุดบริการ

★ กรณีที่จำนวนปิดหมด มากกว่าจำนวนรายชื่อหน่วยงาน เกิดจากการปิดหมดพิกัดเข้าซ้อนในจุดบริการเดียวกัน

หมายเหตุ : ข้อมูลจำนวนหน่วยงานมาจากระบบคู่มือประชาชน และ สำนักงาน ก.พ.ร.

สถานการณ์ดำเนินงานปึกหมุด และตอบแบบสำรวจของ กระทรวงวัฒนธรรม ระยะที่ 1

หมายเหตุ : ข้อมูลจำนวนหน่วยงานมาจาก
ระบบคู่มือประชาชน และ สำนักงาน ก.พ.ร.

ข้อมูล ณ วันที่ 16-08-2561

ลำดับ	ชื่อกรม	หน่วยงาน ภายใต้กรมฯ	ปึกหมุด		ยกเลิกสำเนา		อยู่ระหว่าง ดำเนินการลด สำเนา	ตอบแบบสำรวจ	
			ดำเนิน การแล้ว	ยังไม่ ดำเนินการ	ดำเนิน การแล้ว	ยังไม่ ดำเนินการ		ดำเนิน การแล้ว	ยังไม่ ดำเนินการ
1	กรมการศาสนา	5	1	4	0	5	0	0	5
2	กรมศิลปากร	95	79	16	0	95	60	92	3
3	กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	10	1	9	0	10	4	4	6
4	ศูนย์คุณธรรม	1	0	1	0	1	0	0	1
5	ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร	1	0	1	0	1	0	0	1
6	สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	1	0	1	0	1	0	0	1
7	สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	88	76	12	0	88	75	77	11
8	สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย	7	3	4	0	7	3	3	4
9	หอภาพยนตร์	1	0	1	0	1	0	0	1
	สรุปรวมทั้งสิ้น	209	160	49	0	209	142	176	33

สรุปข้อมูลจากการสำรวจความพร้อมของหน่วยงานภายใต้ กระทรวงวัฒนธรรม

ข้อมูล ณ วันที่ 16-08-2561



★ หมายถึง “หน่วยงานภายใต้กระทรวง”

หมายเหตุ : ข้อมูลจำนวนหน่วยงานมาจากระบบคู่มือประชาชน และ สำนักงาน ก.พ.ร.

: ข้อมูลในข้างต้น เป็นข้อมูลที่สรุปจากการตอบสำรวจความพร้อมในการยกเลิกสำเนาเอกสารที่หน่วยงานตอบเข้ามา จึงจำเป็นต้องขอความร่วมมือหน่วยงานช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง และแก้ไขให้ถูกต้อง รวมถึงการติดตามเร่งรัดหน่วยงานที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จแล้วแจ้งข้อมูลล่าสุดกลับมาที่สพร. ภายในวันที่ 16 ส.ค. 2561 เพื่อเป็นข้อมูลรายงานคณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลต่อไป

ปัญหา และอุปสรรคการยกเลิกสำเนาเอกสาร จากการสำรวจฯ

ด้านกฎ ระเบียบ

- บางหน่วยงานพร้อมที่จะยกเลิกการร้องขอสำเนาเอกสารฯ แล้ว แต่ติดเรื่องกฎหมาย หรือกฎระเบียบของหน่วยงานที่กำหนดให้ต้องร้องขอสำเนาเอกสารฯ
- ยังไม่ได้ MOU กับทะเบียนราษฎรเพื่อเชื่อมโยงข้อมูล

นโยบาย

- บางหน่วยงานผู้บริหารยังไม่มึนโยบายหรือข้อสั่งการให้ยกเลิกการร้องขอสำเนาเอกสารฯ จากประชาชน หรือในส่วภูมิภาคไม่ทราบ ว่าหน่วยงานต้นสังกัด มีนโยบายให้ยกเลิกการร้องขอสำเนาเอกสารฯ

งบประมาณ

- ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง จึงยังไม่พร้อมที่จะยกเลิกการร้องขอสำเนาเอกสารฯ จากประชาชน
- Smart Card Reader ที่ได้รับจากกรมการปกครองยังไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

เทคโนโลยีสารสนเทศ

- ติดขัดเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง
- บางครั้งเกิดปัญหาที่ตัวระบบการเชื่อมโยงข้อมูล ทำให้ไม่สามารถอ่านข้อมูลได้

บุคลากร

- ขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรเพิ่มเติมเพื่อรองรับภารกิจตามนโยบายดังกล่าว

แนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อยกเลิกสำเนา

สามารถตรวจสอบรายการเบื้องต้นเพื่อเข้าใช้งานระบบสารสนเทศที่กรมการปกครอง และ สพร. สนับสนุนระบบให้ Linkage Center/GDX

รูปแบบการใช้งาน

ลำดับ	มี MOU กับ กรมการปกครอง	มี Smart Card Reader	รูปแบบการใช้งาน
1	มี	มี	ใช้ได้ทั้งในรูปแบบ On Card และ Online
2	ไม่มี	มี	ใช้ได้ในรูปแบบ On Card
3	ไม่มี	ไม่มี	ต้องจัดเตรียม Smart card Reader เนื่องจากเป็นอุปกรณ์พื้นฐานในการเข้าระบบทั้งผ่าน Linkage Center หรือ GDX

- ข้อจำกัดจากกฎหมาย หรือระเบียบ ที่กำหนดให้หน่วยงานต้องใช้หรือเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน
 → ข้อติดขัดเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ถูกสั่งด้วยคำสั่ง คสช. ที่ 21/2560 เรียบร้อยแล้ว
- การทำบันทึกข้อตกลง (MOU) กับกรมการปกครองเพื่อเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร
 → จะมีการหาแนวทางในการ MOU ให้เร็วที่สุด
- จัดเตรียมอุปกรณ์ Smart Card Reader เพื่อรองรับการอ่านข้อมูลจากบัตร Smart Card
 → จะมีการจัดหา Smart Card Reader มอบแก่หน่วยงานที่ต้องการเพิ่มเติม
- กรณีหน่วยงานมีระบบสารสนเทศหรือบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน การปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อรองรับการยกเลิกสำเนาเอกสาร
 → ปรับปรุงระบบฯหรือบริการของหน่วยงานให้ทำงานร่วมกับเครื่องมือของกรมการปกครองเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับ Linkage Center หรือเชื่อมโยงผ่าน Government Data Exchange Center (GDX)
- กรณีหน่วยงานยังไม่มีระบบสารสนเทศหรือบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน
 → ใช้บริการกลางของ GDX ที่สพร. พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการยกเลิกสำเนา หน่วยงานสามารถจัดเก็บข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ได้ทันทีแทนการร้องขอสำเนาเอกสารจากประชาชน โดยหน่วยงานไม่จำเป็นต้องพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นเอง

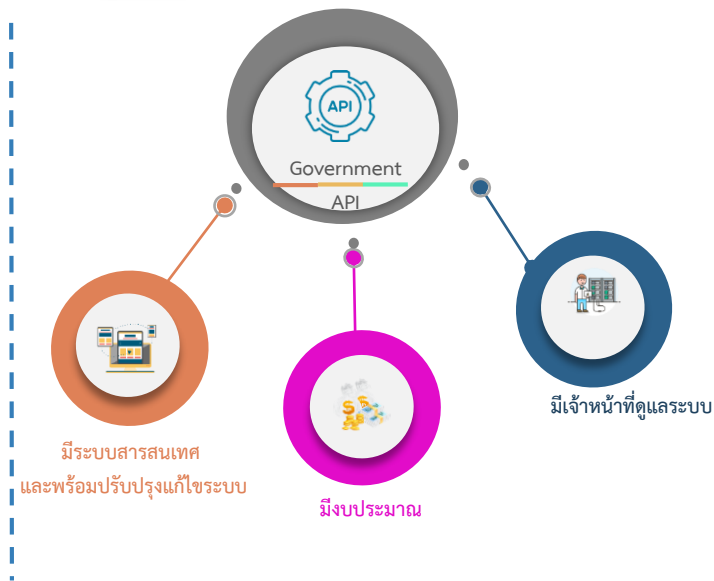
ศูนย์ GDX เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชนเมื่อใช้บริการ ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐไม่ต้องเรียกสำเนาเอกสารจากผู้รับบริการอีกต่อไป ในระยะแรกจะเริ่มนำร่องกับบริการภาครัฐประมาณ 73,000 จุดให้บริการ(อ้างอิงตามระบบคู่มือประชาชน) ที่มีการเรียกขอสำเนาบัตรประชาชน และทะเบียนบ้านก่อน ภายใต้ **“โครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร”** และจะขยายผลไปสู่การยกเลิกเรียกขอเอกสารทะเบียน/ใบอนุญาตอื่น ๆ

ปัจจุบันมีให้บริการใน 2 รูปแบบ

1. Website <https://gdx.dga.or.th>
2. Gov API

ข้อมูลที่พร้อมให้บริการเชื่อมโยง

1. ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง
2. ข้อมูลนิติบุคคล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า



การติดต่อสื่อสาร และการให้ความช่วยเหลือ



หากมีข้อสงสัยหรือต้องการขอคำแนะนำโปรดติดต่อ :

DGA Contact Center

โทรศัพท์ : 02-6126060

Email : contact@dga.or.th

หากหน่วยงานท่านติดขัดเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สพร.มีบริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ ความรู้เชิงเทคนิค ระบบสารสนเทศที่จะสนับสนุนให้แก่หน่วยงานในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงาน เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถขับเคลื่อนการยกเลิกการซื้อร่อง สำนวนเอกสารจากประชาชนได้อย่างประสบผลสำเร็จ